

モビルス株式会社
2026年1月21日

自販機製造のサンデン・リテールシステムがモビルスの チャット・LINE配信ツールを導入し電話窓口を廃止 問い合わせ窓口をWebチャット・LINE公式アカウントに完全移行 顧客問い合わせ件数約93%削減・オペレーター人員約75%削減を実現 ～将来的なAIエージェントの活用も視野に、コールドチェーン業界全体の効率化とCX向上をめざす～

コンタクトセンター向けCXソリューションを開発・提供するモビルス株式会社(本社:東京都品川区、代表取締役社長:石井智宏、以下:モビルス)は、自販機や冷凍・冷蔵ショーケース製造の大手、サンデン・リテールシステム株式会社(所在地:東京都墨田区、代表取締役社長:森益哉、以下:サンデン・リテールシステム)が、モビルスが提供する有人チャット「MOBI AGENT(モビエージェント®)」とチャットボット「MOBI BOT(モビボット®)」、LINEセグメント配信「MOBI CAST(モビキャスト®)」を導入したことをお知らせいたします。導入目的は、カスタマーセンターの電話応対課題の解決と、全国の機器設置担当者との情報伝達の効率化です。

これにより、サンデン・リテールシステムは2025年3月に従来の電話窓口を廃止し、問い合わせ対応はWebチャットとLINE公式アカウントに完全移行しました。その結果、問い合わせ件数は約93%削減、オペレーター人員も75%削減し顧客応対業務の大幅な効率化を実現しました。

さらに2025年6月からは、大手コンビニ向けコーヒーマシン設置業務でも、全国の現場担当者との情報共有用にLINE公式アカウントを新設、「MOBI AGENT」「MOBI BOT」「MOBI CAST」を活用しマニュアルや部品情報の配信を効率化することで、情報展開に関わる人員を半減するなど、省人化をさらに進めています。

これにより、サンデン・リテールシステムでは、「サンデン・リテールシステムお客様サポート」と「サンデン・リテールシステム(株)業務サポート」の2つのLINE公式アカウントを新設し、情報伝達に活用しています。

サンデン・リテールシステムは、「MOBI AGENT」と「MOBI BOT」を導入し、製品・サービスに関する修理や点検の問い合わせ受け付けを、自社Webサイトでは2025年1月から、LINE公式アカウント「サンデン・リテールシステムお客様サポート」では2025年4月から運用開始しています。また、従来の問い合わせ窓口であった電話対応を2025年3月に終了し、窓口業務をWebサイトおよびLINE公式アカウントへ完全移行させることで、業務効率化を実現しました。

さらに、2025年6月からは大手コンビニエンスストア向けのコーヒーマシン設置業務において、現場担当者への情報伝達のためのLINE公式アカウント「サンデン・リテールシステム(株)業務サポート」を開設しました。「MOBI AGENT」、「MOBI BOT」、「MOBI CAST」を活用し、マニュアル、部品、最新情報などの情報展開に関わる人員を半減するなど、業務効率化による省人化を達成しています。



■ 導入の背景

サンデン・リテールシステムは、飲料向け自動販売機の製造・販売における国内大手です。冷凍・冷蔵ショーケースの施工・メンテナンス事業も展開し、大手コンビニエンスストア各社との取引を有し、国内市場で大きな存在感を示しています。近年は、冷凍自動販機「ど冷えもん」の開発・販売をはじめ、冷蔵機能を備えたシリーズにも注力しています。「ど冷えもん」はコロナ禍を契機に無人販売の需要が拡大し、飲食店を中心に設置が進み、国内累計出荷台数は

10,000 台以上に達しています(2025 年 9 月現在)。

サンデン・リテールシステムのカスタマーセンターでは、冷却機器を取り扱う特性上、夏場の繁忙期や朝夕のピーク時に問い合わせの電話が集中し、1 日最大数百件に上る日もありました。その結果、受電率※1 の低下や待ち時間の増加が課題でした。加えて、修理受付や不具合対応では 1 件あたり 1 時間に及ぶケースもあり、オペレーターの負担も大きい状況でした。

近年、多くの企業でも人手不足や高い離職率を背景に「オペレーターにつながらない」「待ち時間が長い」といった不満が顧客から多く寄せられており、迅速で簡便な問い合わせ手段の整備が求められています※2。

加えて、別事業であるコンビニ向けの機器の情報伝達では、本部からパートナー企業の設置担当者へ情報を届けたり、連絡を取るまでに複数の連絡者を介しており、情報伝達スピードに課題がありました。

こうした背景から、カスタマーセンターに「つながらない」ストレスの解消と、生産性を向上させるための新しい取り組みとして、有人チャット、チャットボット、そして LINE 公式アカウントでの情報配信システムを導入することを決定しました。

※1 受電率:コールセンターなどの顧客対応窓口において、入電数(かかってきた電話の数)に対してオペレーターが応答できた(電話に出た)割合のこと

※2 【第 5 回 お客さま窓口の利用実態調査(2024)】モビルス調べ

<https://mobilus.co.jp/press-release/41421>

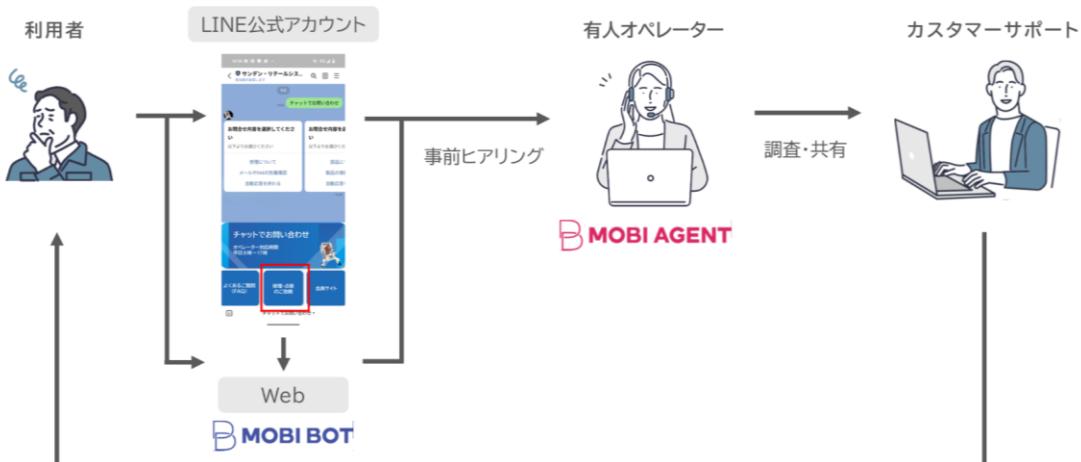
■ 導入の概要

冷凍・冷蔵ショーケースなどの製品やサービスに関する修理や点検の問い合わせが必要なパートナー企業の設置担当者との連絡を効率化するため、サンデン・リテールシステムは自社 Web サイトおよび LINE 公式アカウント「サンデン・リテールシステムお客様サポート」に有人チャット「MOBI AGENT」とチャットボット「MOBI BOT」を導入しました。

「MOBI AGENT」はチャットボットでは解決できない場合に、きめ細やかな利用者対応を可能にする有人チャットシステムです。オペレーター支援機能やチャットボット「MOBI BOT」との連携により、効率的に運用できます。「MOBI BOT」は、AI や各種システムと連携し、問い合わせ対応から手続き処理を自動化できるチャットボットです。

これらの導入により、自社 Web サイトおよび LINE 公式アカウント「サンデン・リテールシステムお客様サポート」でチャット窓口を新設し、有人チャットやチャットボットで製品やサービスに関する修理や点検の問い合わせを受け付ける体制を整えました。2025 年 3 月には電話窓口を廃止し、窓口は自社 Web サイトおよび LINE 公式アカウントに完全移行しました。チャットボットが事前に問い合わせ内容を振り分ける他、写真や動画の共有も可能になったことで、現場状況の把握が容易になり、有人チャットでは 1 人のオペレーターが同時に 2 人の利用者に対応できるようになり、利用者の待ち時間削減につながっています。

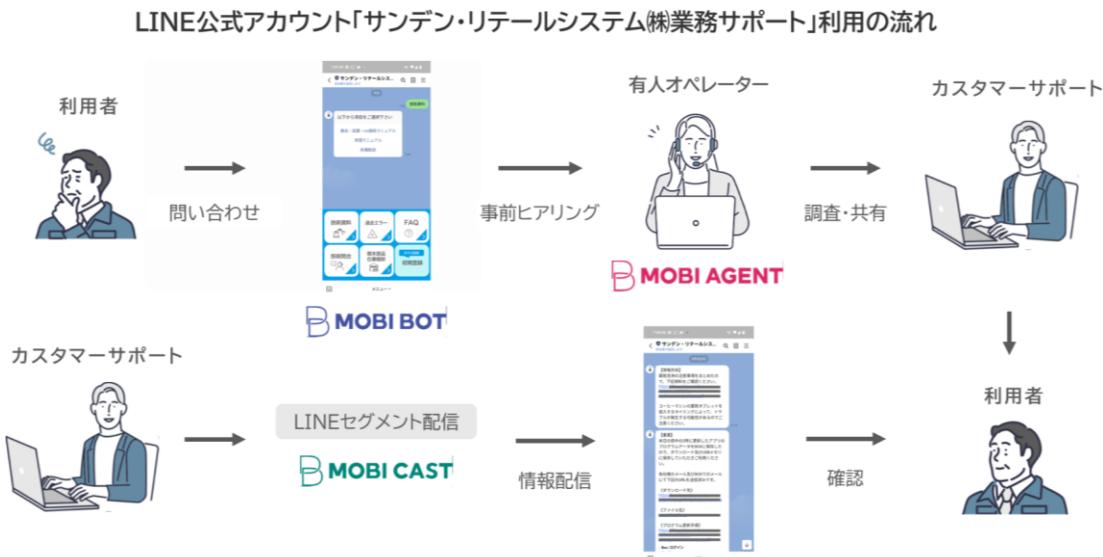
LINE公式アカウント「サンデン・リテールシステムお客様サポート」利用の流れ



LINE 公式アカウント「サンデン・リテールシステムお客様サポート」利用の流れ

また、大手コンビニのコーヒーマシン設置業務においても、「MOBI AGENT」、「MOBI BOT」に加え、LINE セグメント配信「MOBI CAST」を導入しました。「MOBI CAST」は、LINE の友だちに対して顧客属性に基づくセグメント配信が可能な LINE セグメント配信システムです。

新設した LINE 公式アカウント「サンデン・リテールシステム(株)業務サポート」で、「MOBI CAST」を活用し、本部から全国数百名の設置担当者へ、マニュアルや技術資料の最新情報や部品の欠品情報、災害時の注意喚起などをダイレクトかつ一括で配信しています。これにより、本部から現場への情報展開のスピードと正確性を向上させています。



■ 導入の成果

●問い合わせ件数約 93%削減、オペレーター人員も約 75%削減

従来は 1 日最大数百件あった電話による問い合わせが、FAQ(よくある質問)の拡充と有人チャットへの切り替え併用により問い合わせ件数は、約 93%減まで削減されました。オペレーターも人員数を約 4 分の 1 となる約 75%の省人化を実現しました。

●チャット活用で利用者とオペレーターの双方のストレスを軽減、応対時間目標「平均 900 秒以内」も継続達成

電話応対ではオペレーターが一対一で対応する必要があり、繁忙期には利用者がつながらない待ち時間が発生していました。一方、有人チャットでは、オペレーター 1 人が同時に 2 人の利用者に対応できるようになり、「つながらない」問い合わせの発生を軽減できたことで、利用者の待ち時間のストレスの軽減につながっています。また、オペレーターにとっても、電話での複雑な状況把握などの問い合わせへの対応は、精神的な負担が大きくなります。一方、チャットではテキストベースで問い合わせ内容を確認できるようになるため、応対業務の効率化や心理的負担が軽減されたことから、オペレーターからも好評を得ています。

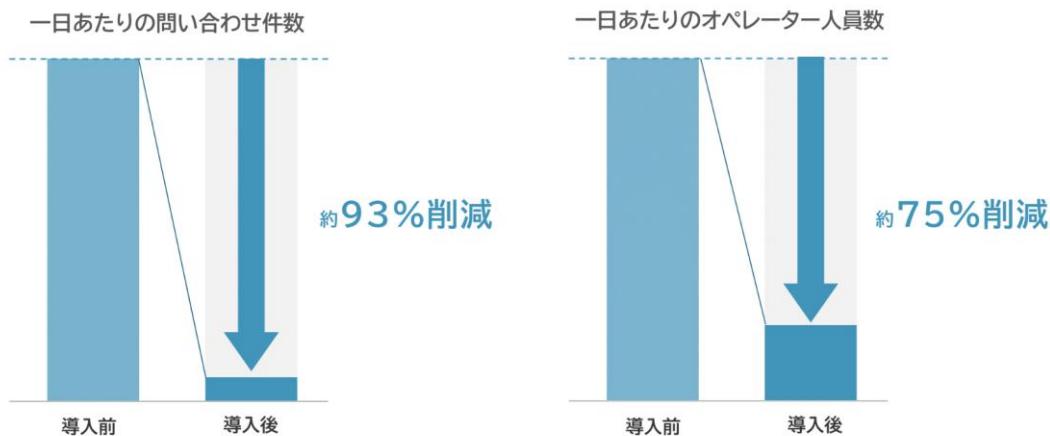
さらに、チャットボットが事前に問い合わせ内容を振り分け、写真や動画の共有も可能になったことで、現場の状況把握が容易になりました。これにより 1 件あたりの応対時間が短縮され、「平均 900 秒以内」という応対時間目標を数か月にわたり継続して達成しています。

●LINE 公式アカウントで情報共有を効率化し、設置担当者との情報展開業務に関わる担当者数を半減

機器の設置業務における情報伝達では、以前は本部、各支社の窓口担当者、パートナー企業の窓口担当者、現場の設置担当者と、複数の段階を経て情報が伝達していました。現場担当者が確認し、本部に返信が戻るまでに時間がかかっていました。LINE 公式アカウントの開設により、本部から現場の設置担当者へ情報を直接伝えることが可能になり、情報展開のスピードと正確性が向上した結果、情報展開の業務にあたる人数を半減しています。

技術資料の更新についても、これまで問いかけ時にバージョンの確認が必要でしたが、LINE 公式アカウントで配信することで、全員が常に最新版を見られるようになり、やり取りの削減にも成功しています。

カスタマーセンターでの削減効果



カスタマーセンターでの削減効果

■ 今後の展望

サンデン・リテールシステムは、利用者の「つながらない」ストレスを軽減し、業務の生産性向上を実現することで、業界全体の効率化と顧客満足度(CS)の向上に貢献することを目指しています。また、FAQシステムに蓄積された情報をさらに活用し、チャットボット内での利用者による自己解決の仕組みを強化したいと考えています。将来的にはAIエージェントの導入も視野に入れ、さらなる省人化を図ることで、利用者へのより質の高いサポート体制の構築を検討しています。

コーヒーマシン設置業務におけるLINE公式アカウントを活用したカスタマーサポートでは、ダイレクトな情報展開の成功事例を、冷凍・冷蔵ショーケースをはじめとする他のコンビニ向け製品やサービスにも横展開していく計画です。これにより、全国の現場の設置担当者とのコミュニケーションを一層スムーズにし、コールドチェーンを支える高品質なサービス提供の展開を計画しています。

モビルスは、今後も「MOBI AGENT」、「MOBI BOT」、「MOBI CAST」をはじめとするCX(顧客体験)ソリューションの提供を通して、サンデン・リテールシステムがめざす業務の効率化、CSやCXの向上に貢献してまいります。

■ サンデン・リテールシステム株式会社 物流サービス本部 サービス部 部長 畑上 俊二さまコメント
これまで電話応対の逼迫と、パートナー企業様への情報伝達の遅れが大きな課題でした。この度のモビルス様のシステム導入により、問い合わせ窓口をチャットとLINEに集約し、大幅な生産性向上を実現できました。この改革を基盤に、顧客体験の更なる向上を追求し、お客様、そして業界全体の発展に貢献してまいります。

【サンデン・リテールシステムへの導入インタビューはこちら:
<https://mobilus.co.jp/case/case/sandenretailsystems>】

■ MOBI AGENTについて

有人チャットシステム「MOBI AGENT」は、チャットボットでは解決できない場合に、きめ細やかな顧客対応を可能にします。様々なオペレーター支援機能やチャットボット「MOBI BOT」との連携で、少ない負担で運用できます。「MOBI AGENT」は業種問わず、コンタクトセンターをはじめ、企業のお問い合わせ窓口などさまざまなユーザーサポートシーンで活用されています。

サービス紹介ページ:<https://mobilus.co.jp/service/agent>

■ MOBI BOTについて

チャットボット「MOBI BOT」は、AIやその他のシステムと柔軟に連携でき、問い合わせ対応から手続き処理を自動化でき、有人チャット「MOBI AGENT」との連携で顧客満足度向上につなげます。また「MOBI BOT」は、大手企業を中心として、金融・メーカーから自治体まで、幅広い業種のお客さまにご利用いただいています。

サービス紹介ページ:<https://mobilus.co.jp/service/bot>

■ MOBI CASTについて

「MOBI CAST」は、LINE セグメント配信システムです。LINE の友だちへ顧客属性やアンケート結果に基づいたセグメント配信、LINE 公式アカウントのリッチメッセージ(LINE スタンプや画像、カルーセル等)に対応、LINE 通知メッセージ配信機能も搭載し、マルチなアウトバウンド配信からチャットサポートへの連携まで可能です。
サービス詳細:<https://mobilus.co.jp/service/cast>

■ サンデン・リテールシステム株式会社について

会社名:サンデン・リテールシステム株式会社

代表者:森 益哉

所在地:東京都墨田区錦糸1—2—4 アルカウエスト8階

設立:2019年7月

事業内容:店舗用ショーケースの製造販売、飲料・食品自動販売機の製造販売、医療機器・用具の製造販売、電気通信機および同部品の製造販売、建築工事および管工事の請負、設計および監理、貨物利用運送事業および倉庫業、古物営業、通関業

公式 HP:<https://www.sanden-rs.com/>

■ モビルス株式会社について

モビルスは、クライアントの顧客のつまずきや課題へ先回りした CX(顧客体験)のプランディング設計を行い、企業価値と経営収益向上へ貢献する会社です。そのために、新しいテクノロジーを取り込んだオペレーション支援生成 AI サービス「MooA®(ムーア)」や、顧客コミュニケーションのノンボイス化とデジタル化を推進する有人チャットやボイススポットなどの SaaS ソリューション「モビシリーズ」の開発・提供を行っており、モビシリーズは 500 社以上に導入されています。モビルスでは、「すべてのビジネスに、一步先行く CX を。」をミッションに掲げ、テクノロジーによる企業の CX 向上を目的に「CX-Branding Tech. Lab(<https://mobilus.co.jp/lab/>)」を運営しており、調査レポート、セミナー開催、登壇、実証実験を通した研究開発などを企画・発信しています。

会社名:モビルス株式会社

代表者:石井智宏

所在地:東京都品川区東五反田 2 丁目 22 番 9 号 住友不動産大崎ツインビル西館 9 階

設立:2011年9月

上場市場:東京証券取引所 グロース(証券コード:4370)

事業内容:コンタクトセンター向け SaaS プロダクト(モビシリーズ)などの CX ソリューションの提供

公式 HP:<https://mobilus.co.jp>

* 本リリースに記載された会社名・商品名は、それぞれ各社の商標または登録商標です。

【本件に関するお問い合わせ】モビルス株式会社 広報担当 鳥居

Tel:03-6417-9523 Mobile:080-9689-7404 (鳥居直通) Mail:pr@mobilus.co.jp

